

**Causas de la Deficiencia en la Prestación del Servicio de Acueducto en el Municipio de
Cértegui**

Proyecto de Grado

Yanila Palacios Arias

Universidad Nacional Abierta y a Distancia “UNAD”

Especialización en Gestión Pública

Marzo de 2020

**Causas de la Deficiencia en la Prestación del Servicio de Acueducto en el Municipio de
Cértegui**

Proyecto de Grado

Yanila Palacios Arias

Tutor

Jhonny Demarchy Sánchez

Universidad Nacional Abierta y a Distancia “UNAD”

Especialización en Gestión Pública

Marzo de 2020

Dedicatoria

Dedico este trabajo a mi familia esposo por su apoyo incondicional para hacer realidad este sueño

Agradecimientos

Agradezco primeramente a Dios por darme la fortaleza en todos aquellos momentos de dificultad y debilidad que, se me presentaron durante el proceso para llegar a este logro.

A mi madre Ana Tulia Arias Mosquera, esposo Marvin Córdoba Murillo, a mis hermanas, por su apoyo y disponibilidad de tiempo, para ayudarme cada vez que necesite realizar las diferentes actividades exigidas para lograr obtener el título de especialista y a mi amiga Noralba Mosquera Borja por sus consejos y apoyo constante para sacar adelante este proceso.

Agradezco también a la universidad por brindar la posibilidad de estudiar a distancia a todas aquellas personas que trabajamos y que por distintos motivos no podemos estudiar de forma presencial, a nuestros tutores por haber compartido sus conocimientos a lo largo de este proceso, de forma especial a el tutor **Jhonny Demarchy Sánchez** asignado para guiarme en este proyecto de investigación, quien lo ha hecho con mucha paciencia y dedicación en esta investigación.

Finalmente quiero dar gracias a todas aquellas personas que desde sus distintos conocimientos aportaron para que esto fuese una realidad.

Resumen

El proyecto de investigación titulado Causas de la deficiencia en la prestación del servicio de acueducto en el municipio de Cértegui es de suma importancia, ya que permite identificar las causas de una problemática que se viene presentando en este ente territorial, que afecta directamente a la comunidad en su calidad de vida. La deficiencia en el servicio de acueducto implica la falta de potabilización del agua y de cobertura en algunos sectores, barrios y zonas rurales.

Es un proyecto que beneficia a la población del Municipio de Cértegui, porque con su elaboración y de acuerdo al diagnóstico que refleje se aportara al municipio posibles estrategias, ideas, recomendaciones que contribuyan a una pronta solución de esta deficiencia o problemática, contribuyendo de esta manera al desarrollo y mejoramiento de la calidad de vida de su población.

Su objetivo principal es identificar las causas que originan la deficiencia en la prestación del servicio público de acueducto y contribuir al mejoramiento del servicio, teniendo en cuenta que con ello se evitan muchas enfermedades a la comunidad y daños al medio ambiente del Municipio.

Abstrac

The research project entitled Causes of the deficiency in the provision of the aqueduct service in the municipality of Cértegui is of utmost importance, since it allows identifying the causes of a problem that has been presented in this territorial entity, which directly affects the community in your quality of life. The deficiency in the aqueduct

service implies the lack of water purification and coverage in some sectors, neighborhoods and rural areas.

It is a project that benefits the population of the Municipality of Cértegui, because with its elaboration and according to the diagnosis it reflects, possible strategies, ideas, recommendations that contribute to a prompt solution of this deficiency or problem will be contributed to the municipality, contributing in this way to the development and improvement of the quality of life of its population.

Its main objective is to identify the causes that cause the deficiency in the provision of the public aqueduct service and contribute to the improvement of the service, taking into account that this avoids many diseases to the community and damages to the environment of the Municipality.

Palabras Claves

Agua, Acueducto, Usuario, Deficiencia, Potable, Consumo, Prestación de servicios

Keywords

Water, Aqueduct, User, Deficiency, Drinking, Consumption, Provision of services

	Contenido	
ÍNDICE DE FIGURAS		7
ÍNDICE DE TABLAS		7
INTRODUCCIÓN	¡Error! Marcador no definido.	
CAPITULO I. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA		9
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....		9
2. PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN.....		11
3. OBJETIVOS		11
3.1 OBJETIVO GENERAL.....		11
3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS		11
4. JUSTIFICACIÓN.....		11
CAPITULO II: MARCO TEORICO		13
1. ANTECEDENTES.....		13
2. MARCO CONCEPTUAL		19
3. MARCO CONTEXTUAL.....		24
LÍMITES DEL MUNICIPIO.....		25
4. MARCO LEGAL.....		26
REGULACIÓN, CONTROL Y VIGILANCIA DE LOS ENTES PRESTADORES DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS:		29
OTROS CONTROLES.....		30
CAPITULO III: MARCO METODOLOGICO		31
1. ALCANCE DE LA INVESTIGACIÓN		31
Institucional		31
Demográfico.....		31
Conceptual.		31
Impacto.....		32
2. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN		32
2.1 Tipo de investigación,		32
2.2 Diseño de la Investigación		32
2.3 Fuente de información		32
2.4 Técnica e investigación.....		33

2.5 Población y muestra	33
2.6 Instrumento de medición.	34
CAPITULO IV: ANALISIS Y PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS.....	35
1. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	35
2. Análisis de datos y Reporte de resultados.	35
CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	42
1. Conclusión.....	42
3. Recomendaciones	43
Bibliografía.....	44

Índice de Figuras

Figura 1.Ubicación Del Municipio De Cértégui.....	25
Figura 2. División Política Del Municipio De Cértégui.....	26

Índice de Tablas

Tabla 1. Cobertura Del Servicio De Acueducto Área Urbana 2003	16
Tabla 2. Características Físicas Del Agua Para El Consumo Humano.....	22

Introducción

El servicio de acueducto es de suma importancia para todos los seres humanos ya que nos permite realizar actividades cotidianas tanto en el hogar como en sitios laborales, ya sea para el aseo, cocinar alimentos y ejecutar otros tantos oficios, por lo tanto, es un servicio necesario para obtener una vida saludable.

El proyecto titulado “**CAUSAS DE LA DEFICIENCIA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ACUEDUCTO EN EL MUNICIPIO DE CERTEGUI**” es una propuesta de investigación que, a partir de un análisis respectivo y unos resultados, permitirá plantear estrategias y/o recomendaciones que puedan contribuir a mejorar las condiciones de vida de la comunidad certegüena, si se llega a obtener el servicio de acueducto en óptimas condiciones de calidad.

Esta investigación tiene como objetivo principal identificar las causas o fallas que originan deficiencia en la prestación del servicio de acueducto y contribuir al bienestar del municipio previniendo la ocurrencia enfermedades, mortalidad y costos económicos a su población como consecuencia de las posibles causas de deficiencia del servicio esencial de acueducto en cobertura como en la calidad del líquido para el consumo humano.

Por lo tanto, la investigación se realizará en el Municipio de Cértegui, en el casco urbano y el sector rural.

Por lo que, tratándose de un proceso de investigación básicamente cualitativo, la metodología aplicada a este proyecto será Analítica –Descriptiva conforme a la revisión de documentos, ya que, por medio de ella se espera identificar, analizar, explicar y resaltar las causas que originan la deficiencia en el servicio de acueducto; además, acompañado de una actividad de campo que permite conocer las opiniones de los usuarios relacionadas con

la eficiencia y calidad de la prestación del servicio de acueducto en el Municipio, y posteriormente, conforme a los resultados de la investigación plantear posibles soluciones para su mejoramiento.

En consideración a lo antes expuesto, resulta obligatorio consultar la ley 142 de 1994, cuya aplicación está en caminata a reglamentar todo lo racionado con los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado, aseo entre otros.

En concordancia, de que debe hacerse consulta de documentos y de actividad de campo, resulta pertinente y adecuado utilizar como técnica de investigación en la ejecución de este proyecto de investigación que se utilice la encuesta, la cual, se aplicó a los habitantes del municipio, con el objetivo de obtener la información necesaria que permitiera realizar un análisis y descripción de las causas que originan la deficiencia o mala prestación del servicio público de acueducto en este municipio.

Capítulo I. Descripción del Problema

1. Planteamiento del Problema.

El municipio de Cértegui, adolece de garantía en la distribución municipal de agua apta para el consumo humano, incluidas las actividades complementarias como la captación de agua cruda, el procesamiento, almacenamiento, conducción y tratamiento. Es decir, que la comunidad se encuentra expuesta permanente a riesgos de enfermedades de salud debido a la inexistencia de agua con calidad óptima para el consumo humano, en donde uno de los factores generadores de tal situación es la ausencia de manejo y protección de cuencas hídricas contra el vertimiento de residuos de diferentes materiales como el uso de mercurio en la explotación minera y por deshechos maderables. (Secretaría del Senado de la República de Colombia, artículo 14, ley 142 de 1994).

Porque existe, una cobertura muy considerable en cuanto red de tubos instalados, pero no cumple con su cometido de suministrar o proporcionar agua diaria continua suficiente de buena calidad, porque no hay estudios e información clara y confiable de control acerca de los análisis microbiológicos y fisicoquímicos de parte del prestador del servicio de agua. (Resolución 2115, 2007).

Es así, como el municipio de Cértegui – Chocó con respecto a la prestación del servicio público domiciliario de acueducto vive una situación crítica desde hace más de 10 años, como resultado de diversos factores o causas objetivas como las señaladas en arriba, y subjetivas que corresponden posiblemente a la toma de decisiones equivocadas en aspectos estructurales, técnicos, operativos, comerciales, financieros, administrativos, de planeación y dirección por las administraciones que han habido. (Secretaria de Planeación del Municipio de Cértegui).

Pero, todo lo anterior, se agrava con la omisión latente por parte de los órganos de control y de fiscalización, al no realizar los estudios y/o averiguaciones investigativas, y más que establecer responsabilidades por los errores o fallas administrativas de los gobiernos locales contribuir a generar una intervención y acompañamiento que garantice la prestación del servicio de acueducto por un trato digno y respetuoso con una comunidad que requiere de todo, en el marco de la Constitución Nacional de Colombia, en pleno siglo XXI y no tiene garantizado el derecho fundamental de disfrutar y consumir agua potable continua y permanente. (artículos 334, 336, y 365 a 370) y en cumplimiento de lo consagrado en la ley de servicios públicos domiciliarios acerca de este servicio fundamental o esencial (Ley 142 de 1994 Regimen de los Servicios Públicos Domiciliarios, 1994)

Si bien es cierto, la comunidad debería ser la primera en apropiarse de ejercer el control y vigilancia, en procura de garantizar la prestación del servicio de acueducto de manera óptima, no es menos cierto, que ellos revictimizados por los que funge el poder, para de otra manera impedirles o persuadirlo de participar en los procesos de control social ciudadano- veedurías ciudadanas. Lo que ha motivado realizar esta investigación con miras a proponer estrategias básicas para el

mejoramiento de la prestación del servicio de acueducto con un líquido óptimo para el consumo humano, cuya deficiente prestación impacta negativamente en la interrelación y proyección social, económica en la generación de inversión para la constitución de negocios y empresas, entre otros aspectos.

2. Pregunta de Investigación.

¿Analizar cuáles son las causas que producen deficiencia en la prestación del servicio público esencial de Acueducto y su impacto en los habitantes del municipio de Cértegui?

3. Objetivos.

3.1 Objetivo General.

Analizar las causas que originan la deficiente prestación del servicio público de acueducto en el municipio de Cértegui, para la proposición de estrategias básicas con miras al mejoramiento del servicio.

3.2 Objetivos Específicos

- Analizar las causas que originan la deficiencia en la prestación del servicio con agua potable apta para el consumo humano en el municipio Cértegui.
- Describir la manera como se ve impactada la comunidad por la deficiente prestación del servicio de acueducto en el municipio de Cértegui.
- Proponer estrategias básicas con miras al mejoramiento de la prestación del servicio de acueducto potable en el municipio de Cértegui.

4. Justificación

El servicio de acueducto es de vital importancia para la calidad humana de las poblaciones no solo como parte fundamental de las condiciones de salud sino además para la ejecución de las

diferentes actividades del diario vivir. Por tal motivo cuando no se presta con eficiencia se producen consecuencias negativas con un efecto de grandes proporciones en la salud, la economía, el medio ambiente y la calidad de vida de la población entre otras.

La Constitución Política de Colombia establece como uno de los fines principales de la actividad del Estado, la satisfacción de los servicios públicos domiciliarios y a falta de ello, presentar la solución para que las personas puedan satisfacer sus necesidades teniendo la oportunidad de acceder al servicio de agua potable, el cual es fundamental para la vida. El suministro de agua con calidad le sirve a los seres humano para evitar diferentes enfermedades que podrían llevar a la mortalidad; de allí la importancia de que la población tenga acceso a la prestación de este servicio con una calidad en cobertura y potabilidad.

Los servicios públicos son una necesidad básica que todos los ciudadanos del municipio de Cértegui deben disfrutar con buena calidad como fundamento del trato digno, que garantice los propósitos y bienestar comunitario que se pretende con la realización de este trabajo de investigación.

Esta carencia o deficiencia del agua en el municipio de Cértegui, implica elevación del costo de vida, que sea poco atractivo para la inversión privada, para la generación de proyectos productivos y/o industriales, adquirir o producir agua potable a mayor costo y esfuerzo como por ejemplo tener que hervir el agua lluvia o de río, lo que implica mayor uso de energía con tal fin. Es decir, que esto permite visibilizar las posibles causas que generan la deficiencia en la prestación del servicio de acueducto y su impacto negativo en la comunidad en general, por falta de un servicio continuo y permanente y un líquido poco confiable, con un agravante de que es un territorio donde se viven constantemente los extremos del estado del tiempo natural: Verano e invierno.

Pero no solo es analizar y concretar las posibles causas de la deficiencia de la prestación del servicio de acueducto, sino conforme al resultado de la investigación es sugerir unas estrategias o en su efecto ideas o recomendaciones con miras a la disminución o eliminación de la deficiencia o problemática planteada.

Capítulo II: Marco Teórico

1. Antecedentes.

Una vez realizada una averiguación documental y de preguntas a diversas personas de la comunidad, incluyendo exfuncionarios con respecto a la existencia de antecedentes de investigación con respecto a la deficiencia de la prestación del servicio de acueducto en Cértegui, como problema planteado aquí, no fue posible encontrar uno relacionado directamente a este asunto.

Pero, en relación con lo anterior, se puede hacer mención o usar como referencia informes estadísticos que hacen alusión hechos similares de deficiencia en la prestación del servicio de acueducto en el Chocó, a nivel nacional e internacional dentro de un ejercicio “comparado”:

De acuerdo, con las estimaciones de la Organización Panamericana de la Salud (OPS), cerca del 85% de la población de la región de América Latina y el Caribe cuenta con los servicios de agua potable, ya sea a través de conexiones domiciliarias o a través de fácil acceso a una fuente pública (OPS, 2001a). países como (Bahamas, Barbados, Costa Rica, Puerto Rico, Saint Kitts y Nevis, Santa Lucía y Uruguay) poseen cobertura por en encima del 95%, contrario a Salvador, Haití, Nicaragua y Paraguay registran niveles por debajo de un 70%. Estos de niveles de cobertura indican que aproximadamente 77 millones de personas correspondiente al un 15%, no tienen acceso a los servicios de agua potable, entre estos 26 millones que es un 7% pertenecen a las zonas urbanas y los 51 millones, 39% a las áreas rurales (OPS, 2001a).

Según esta organización aproximadamente 54 millones de personas correspondiente al 11 % , se proveen de sistemas no recomendables como son fuentes públicas, pozos, aguas lluvia,

ríos, lagos, manantiales entre otros , lo que indica que todas estas soluciones que toman como única alternativa, al no tener acceso a un servicio de agua potable, trae muchos riesgos a la salud de la población, teniendo en cuenta que existe una creciente contaminación hídrica que afecta muchos cuerpos de agua en los países de la región. (Jouravlev, 2004)

La defensoría en el informe regional N° 001 realizado en el 2003 dice que, el 89 por ciento de los municipios y más de la mitad de la población total del país afronta problemas en materia de abastecimiento de agua potable.

La investigación también expresa que hay más de 14 millones de habitantes que en estos momentos viven en sitios con índice de escasez que llegan a los niveles medio y alto. En un mapa realizado por la Defensoría, se observa que la concentración que los municipios con mayor vulnerabilidad en el abastecimiento de agua potable (alta o muy alta) se concentran en la región andina, Norte de Santander y la Costa Atlántica. De los 1.119 municipios y corregimientos del país, 56 tienen coberturas por encima del 95 por ciento y están en el nivel “sin prioridad”; el “bajo” lo ostentan 94 municipios, el “medio” 11, el “medio alto” 71 municipios y el “alto” 887

La Defensoría indicó que para los años siguientes podrá haber aumento en la demanda de agua para los usos humanos y económicos, y lo difícil es que la oferta aprovechable del recurso puede verse reducida si continúan las predisposiciones actuales de deforestación y la ausencia casi total de plantas de tratamiento de aguas residuales (RADIO, 2009)

Al observar las estadísticas del sector rural en Colombia y confrontarlas con las de las cabeceras municipales se llega a evidenciar que tiene una gran discrepancia en cuanto a la cobertura de los servicios de acueducto y alcantarillado. La cobertura de estos en el

sector rural es, en el promedio nacional, del 53,5 por ciento en acueducto y 26,1 en alcantarillado. (RADIO, 2009)

El Defensor del Pueblo, Wolmar Pérez, reconoce la necesidad realizar inversiones que tengan un efecto visiblemente real en la salud de los habitantes y su medio ambiente, por lo cual se da prelación a la realización de obras que puedan llegar a mejorar el suministro de agua potable en el territorio nacional.

Este estudio demuestra que sólo hay 45 municipios con coberturas de acueducto superior al 90 % , señala además que, si se toman los municipios con cobertura inferior al 30% en la zona rural, se establece que 222 de ellos no la superan en este servicio (RADIO, 2009)

El sector urbano, por su parte, presenta un gran avance en cuanto a cobertura, tanto de acueducto como de alcantarillado; la brecha entre ambos servicios es del once por ciento, indica la Defensoría del Pueblo (RADIO, 2009)

Por su parte, inquietan los 58 municipios que ostentan coberturas de acueducto y 142 de alcantarillado inferiores al 30 por ciento. (RADIO, 2009)

La Defensoría del Pueblo está diseñando un sistema de indicadores para el monitoreo de la política pública en relación con el derecho humano al agua. Uno de sus objetivos es identificar y evaluar la prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado a nivel municipal, con la finalidad de que las entidades a las que el asunto les concierne tomen las acciones pertinentes en forma oportuna y se evite una cadena de vulneración de los derechos humanos (RADIO, 2009).

La defensoría en el informe regional N° 001 realizado en el 2003, señala que la cobertura del servicio de acueducto en todo el departamento del choco es de 85.5% en las zonas urbanas y en las zonas rurales no supera el 28.8% del total de los entes municipales solo 5

municipios tiene construidas plantas de tratamiento de acueducto, de lo que se deduce que los 31 municipios, 26 cabeceras no cuentan con la infraestructura para garantizar el suministro de agua potable a sus habitantes. (Defensoria del pueblo, 2003).

En términos generales, el servicio de acueducto es deficiente, debido a que las fuentes de abastecimiento en la mayoría de los entes territoriales son las aguas de los ríos aledaños, como es el caso de Quibdó, Condoto Tadó, Cantón de San Pablo, Lloro Novita, Medio San Juan, Istmina. En las localidades donde no se presta se obliga a sus habitantes a abastecerse de las aguas de los ríos o fuentes hídricas más cercanas y de las aguas lluvias. (Defensoria del pueblo, 2003)

Tabla 1. Cobertura del servicio de Acueducto área urbana 2003

MUNICIPIO	COBERTURA EN %
Lloró	100
Condoto	90
Nóvita	90
Cantón de san Pablo	80
Tadó	70
Medio San Juan	50
Quibdó	26.3
Atrato	0
Istmina	0
Rio Quito	0
Cértegui	0

fuelle (Defensoria del pueblo, 2003)

El servicio de acueducto es operado por empresas públicas en Quibdó, Condoto y por empresas privadas en Tadó e Istmina (Ingeniería civil y sanitaria S.A). En los casos restantes el servicio lo suministran las alcaldías municipales directamente o a través de sus secretarías de obras públicas municipales como en Lloro y Novita. Por su parte, en Cantón de San Pablo lo opera la Junta Administradora de Servicios Públicos de puerto Povel, entidad que dispone de una planta de potabilización en buen estado y en el municipio de Cértegui el encargado de su operación es la empresa mixta de servicios públicos CANDECERT.

La calidad del líquido en la mayor parte de los municipios es deficiente, debido a la influencia de actividades como extracción de madera y de minerales vinculadas a los procesos extractivos propios de la región, los cuales contaminan las fuentes fluviales de abastecimiento.

En la actualidad el municipio de Cértegui cuenta con una cobertura del 83% en la prestación del servicio de acueducto, pero este servicio no se presta con las condiciones establecidas por la ley, ya que el agua suministrada a la comunidad no pasa por un proceso de potabilización, se obtiene directamente desde la fuente, debido a que la planta de tratamiento del municipio no se encuentra en funcionamiento, lo que quiere decir que el agua que llega a los usuarios es cruda. Todo lo anterior indica que la prestación del servicio de acueducto en municipio de Cértegui es de mala calidad. (Secretaría de Planeación del Municipio de Cértegui).

Las condiciones geográficas, topográficas y climáticas de la nación, se muestran como situaciones externas que afectan la operación normal y diseño de la construcción de acueducto, donde la ocurrencia de eventos reduce el suministro continuo de este servicio. Así mismo, elementos asociados a la disponibilidad hídrica, escasez de la infraestructura y sostenibilidad institucional, afectan directamente el incremento de este indicador. Departamentos como La Guajira, Archipiélago de San Andrés Islas, Chocó, Vaupés, Magdalena y Vichada reportan

continuidades bajas en la prestación del servicio, cuyos valores se ubican por debajo de 10 horas de abastecimiento al día. (Supeintendencia de Servcios Publicos, 2018).

Se logro demostrar que en los últimos años, los departamentos de la Región Pacífica que más demandan atención a nivel sectorial son los departamentos de Chocó y Nariño. Chocó en particular requiere un fortalecimiento institucional que permita incrementar la cobertura de la información, ya que para el año 2017 se encontraba en el 23%, mientras que, para el departamento de Nariño de los 56 municipios con información, 35 de ellos presentaban algún nivel de riesgo. (Supeintendencia de Servcios Publicos, 2018).

El municipio de Cértegui hace parte de la región del pacifico por lo tanto también se ve afectado por los fenómenos mencionados anteriormente, de acuerdo con la información suministrada por el operario del servicio de acueducto de este municipio, el incremento de la ola invernal, los tiempos de verano afectan notablemente la continuidad de la prestación del servicio.

El consumo de agua para el sector de agua potable y saneamiento básico es uno de los indicadores que presentan mayor dificultad en su estandarización, debido a la asimetría de información entre los prestadores de diferentes regiones del país. No solo está condicionado a la eficiencia en la micro medición y cobro del servicio, sino que intervienen otros factores como el acceso a fuentes hídricas confiables, esquemas de abastecimiento, restricciones técnico - operativas de los sistemas, variabilidad climática y continuidad del servicio. (Supeintendencia de Servicios Publicos, 2018)

Se puede afirmar entonces, que la situación de la prestación del servicio de acueducto en el Municipio de Cértegui, no es ajena a lo que acontece en el ámbito nacional, con el estado de caos que han mostrado la gran mayoría de las empresas operadoras de los servicios públicos domiciliarios del país, ante la falta de mecanismos de planeación, organización, y modernización, de los viejos conceptos tradicionales del manejo de las empresas del Estado

(Secretaría de Planeación del Municipio de Cértegui).

2. Marco Conceptual.

En Colombia se entiende actualmente por SPD el acueducto, el alcantarillado y el aseo (agua potable y saneamiento básico), la energía eléctrica y la distribución de gas combustible, de acuerdo con el artículo 1º (reformado) de la Ley 142 de 1994 o de Servicios Públicos Domiciliarios.

El estado colombiano debe garantizar a todos los habitantes del territorio nacional la prestación del servicio de acueducto como derecho fundamental, esto lo ratifica la corte suprema mediante Sentencia de tutela N.º T-578 de 1992 cuando expresa que el papel del Estado moderno se centre en la obligación de ser el motor del desarrollo social, y de procurar que las gentes, en forma igualitaria, puedan tener las condiciones para llevar una vida digna, que, en nuestro caso, se traduce en la superación de la desigualdad y el atraso. No hay duda de que una de las expresiones de esa nueva forma de ser del Estado, se concreta en la prestación de los servicios públicos. (Camargo, 2014)

El magistrado Alejandro Martínez Caballero señaló que los SPD se trata de “una categoría especial de los servicios públicos, los llamados domiciliarios, que son aquellos que se prestan a través del sistema de redes físicas o humanas con puntos terminales en las viviendas o sitios de trabajo de los usuarios y cumplen la finalidad específica de satisfacer las necesidades esenciales de las personas. (Camargo, 2014)”

Teniendo en cuenta los principios expuestos, un concepto socio jurídico e integral de SPD puede ser el siguiente: Los Servicios Públicos Domiciliarios forman parte de una categoría especial de los servicios públicos. Se deben prestar de manera universal, continua, eficiente e ineludible y en igualdad de condiciones y calidad a todos los consumidores, por medio de redes físicas o humanas en su sitio de residencia o trabajo, con un régimen legal especial de derecho público, con la

prestación directa de la Administración Pública, con su regulación y control. Son bienes irremplazables hacen parte de las necesidades básicas de la población, una actividad económica unida a la existencia, calidad y dignidad de la vida humana y en consecuencia derechos primordiales. (Camargo, 2014)

Los servicios públicos han sido entendidos por muchos de los doctrinantes de derecho administrativo tomando las interpretaciones de algunas de las sentencias de la Corte Constitucional Colombiana, “como aquellas actividades a través de la cuales se satisfacen las necesidades a terceros, las cuales deben someterse a un régimen jurídico especial no, solo para garantizar la protección de los usuarios sino, además para garantizar que estos servicios sean prestados en condiciones de eficiencia y calidad” (Teresa, 2005).

De otro lado el concepto de servicios públicos domiciliarios, como se ha expuesto con anterioridad, genera particulares consecuencias de orden jurídico, que lo diferencian del servicio público propiamente dicho, en virtud de lo cual uno de ellos corresponde al género y el otro a la especie

Cabe anotar entonces que los servicios públicos domiciliarios se consideran una especie de los servicios públicos y son aquellos que se prestan a los usuarios en sus domicilios a través de redes físicas o humanas y satisfacen necesidades consideradas básicas o esenciales.

A pesar de que los servicios públicos guardan una estrecha relación con la calidad de vida y el desarrollo de una colectividad, durante la vigencia de la constitución de 1886, a este tema no le dieron la importancia requerida y por el contrario, se trató de manera muy superficial hasta la entrada en vigencia de la constitución de 1991, en la cual se dio paso al desarrollo de una infraestructura técnica y económica para avanzar en el tema de prestación de los servicios públicos.

El concepto de los servicios públicos domiciliarios goza de algunas particularidades concretas que lo diferencian de otro tipo de servicios dentro de los cuales se puede mencionar:

- tiene por finalidad la atención de las necesidades de los individuos.
- Los bienes o servicios suministrados por los servicios públicos domiciliarios pueden emplearse en ciertas cantidades mínimas e indispensables para atender a necesidades básicas de las personas. La prestación optima del servicio depende de la existencia de elementos físicos de una infraestructura que se relaciona con la posibilidad de que el legislador determine con cierta amplitud y cobertura.
- Los bienes y servicios se facilitan por medio de los servicios públicos domiciliarios, son susceptibles de controles, objetivos de calidad y de eficiencia.
- Los servicios públicos domiciliarios se pueden brindar a la población a través de un régimen tarifas esto implica el carácter costoso del servicio.
- La prestación de los servicios públicos domiciliarios puede ser realizada por diversas entidades bien sean estatales, privadas o mixtas. (Teresa, 2005)

De igual forma la Declaración Americana de los derechos y deberes del hombre expresa en el artículo 11 que “Toda persona tiene derecho a que su salud sea preservada por medidas sanitarias y sociales relativas a la alimentación, vestido, vivienda y a la asistencia médica, correspondiente al nivel que permitan los recursos públicos y los de la comunidad” (Teresa, 2005).

Para garantizar que la efectividad de este derecho se debe reducir las cifras de mortalidad infantil y promover el sano desarrollo de los niños, el mejoramiento en todo su aspecto de la higiene del trabajo y del medio ambiente, la prevención y el tratamiento de las enfermedades que los afecten. (Teresa, 2005)

A pesar de la existencia del derecho al servicio de acueducto la prestación de este no se hace de buena manera, debe tenerse en cuenta que el mencionado derecho se caracteriza por guardar una estrecha relación con el derecho a la salud, el cual requiere para su realización y efectividad la existencia de unas condiciones mínimas de higiene que obligatoriamente se verán realizadas a través del uso del agua agua. (Teresa, 2005)

El efecto mas notable cuando se presta un servicio con mala calidad de agua se evidencia a través de las condiciones de salud de los niños menores de 3 años y de sus posibilidades de desarrollo intelectual y físico. Los estudios de salud pública señalan que las diarreas frecuentes producidas por la deficiente calidad del agua bebida por niños menores de 3 años les limitan severamente sus posibilidades de desarrollo intelectual y físico. El desarrollo de la inteligencia y de las capacidades físicas de los niños sometidos a calidades de agua deficiente es significativamente inferior a las de aquellos con acceso a calidades de agua aceptables. (Gonzales, 1997)

El artículo 2 de la resolución 2115 de 2007 indica cuales son los valores aceptables de las características físicas que se deben considerar para que el agua sea apta para el consumo humano, los cuales se detallan en la siguiente tabla.

Tabla 2. Características Físicas del agua para el consumo humano

Características físicas	Expresadas como	Valor máximo aceptable
-------------------------	-----------------	------------------------

Color aparente	Unidades de Platino Cobalto (UPC)	15
Olor y Sabor	Aceptable o no aceptable	Aceptable
Turbiedad	Unidades Nefelométricas de turbiedad (UNT)	

Fuente: Resolución 2115 de 2007

Existe una relación estadística entre la amplitud del fenómeno de la mala calidad y la frecuencia de las enfermedades gastrointestinales. "Hemos agrupado bajo el nombre de gastrointestinales, aquellas enfermedades que se transmiten bien por microorganismos patógenos (bacterias) que son transportados de la boca hacia el tracto gastroentérico mediante el consumo de agua o alimentos contaminados, bien por medios virales. Nuestra hipótesis afirma que el número de egresos hospitalarios per cápita, correspondiente a este tipo de enfermedades es mayor en aquellos departamentos con mayor proporción de población consumiendo agua de mala calidad. Como se observa, el promedio de egresos hospitalarios crece paralelamente con el promedio de población con agua de mala calidad. El ejercicio nos permite, entonces, sustentar la hipótesis de una relación directa entre el consumo de aguas contaminadas y las enfermedades de tipo gastrointestinal" (Gonzales, 1997)

El impacto de estas deficiencias debe ser dimensionado pues afecta el pilar fundamental de una sociedad democrática, como es la igualdad de oportunidades y mina las posibilidades de movilidad social y prosperidad económica de los grupos sociales afectados. Aunque una sociedad como la colombiana ofreciera igualdad de oportunidades de acceso a la educación, que no es el caso, esta igualdad no operaría como efecto de la grave desigualdad en el acceso al servicio de agua potable desde las edades tempranas. En efecto, las limitaciones fisiológicas ocasionadas por las diarreas frecuentes en la infancia impedirían el aprovechamiento de las posibilidades abiertas por un sistema de educación con igualdad de oportunidades. (Gonzales, 1997)

La baja cobertura de los servicios de acueducto, especialmente en zona urbana, tiene varios impactos significativos como el sub consumo, el sobreprecio, la reducción en la productividad del trabajo y el aumento en los niveles de pobreza. (Gonzales, 1997)

El municipio de Cértegui cuenta con un sistema de acueducto que funciona por gravedad, compuesto por una infraestructura de captación de tipo represa, cuenta con desarenador, pero no con tanque de almacenamiento de agua, la bocatoma es de tipo represa a una altura de 45 m.s.n.m con un embalse de 720 m3 de capacidad; en la zona rural existe acueducto en las comunidades de la toma y variante. (Cértegui, Esquema de Ordenamiento Territorial del Municipio de Cértegui, 2012-2015)

3. Marco Contextual.

El municipio de Cértegui se encuentra ubicado en la región Pacífica Colombiana, hace parte del departamento del Chocó, en la Subregión del San Juan. Tiene una extensión de 342 km². Los límites oficiales del municipio fueron establecidos por medio de la ordenanza número 012 de 2000. (Cértegui, Alcaldía Municipal de Cértegui, 2018)

Después de 225 años de fundación, actualmente el Municipio cuenta con una población de 10.068 habitantes, constituida mayoritariamente por afrocolombianos en diferentes grados de mestizaje, en una minoría se localizan las comunidades indígenas. La población indígena y negra se localiza, la primera al lado de los ríos y la segunda sobre los ejes viales y los lados de los ríos, los cuales les sirven para establecer asentamientos e intercambiar mercancías. La vida social y cultural de los habitantes de Cértegui se desarrolla en torno a los ríos y los ejes viales. (Cértegui, Alcaldía Municipal de Cértegui, 2018)

Límites del Municipio

Municipios con los que limita

- **Norte:** Atrato y Lloró.
- **Sur:** Unión Panamericana y Tadó.
- **Oriente:** Lloró y Bagadó.
- **Occidente:** Río Quito y Cantón de San Pablo.

La Superficie Del Municipio es de 342 km, la densidad 29, 44 hab/km2 y altitud 43msm

Distancia de referencia: El Municipio de Cértegui está ubicado a 45 kilómetros de la capital departamental. (Cértegui, Alcaldía Municipal de Cértegui, 2018)

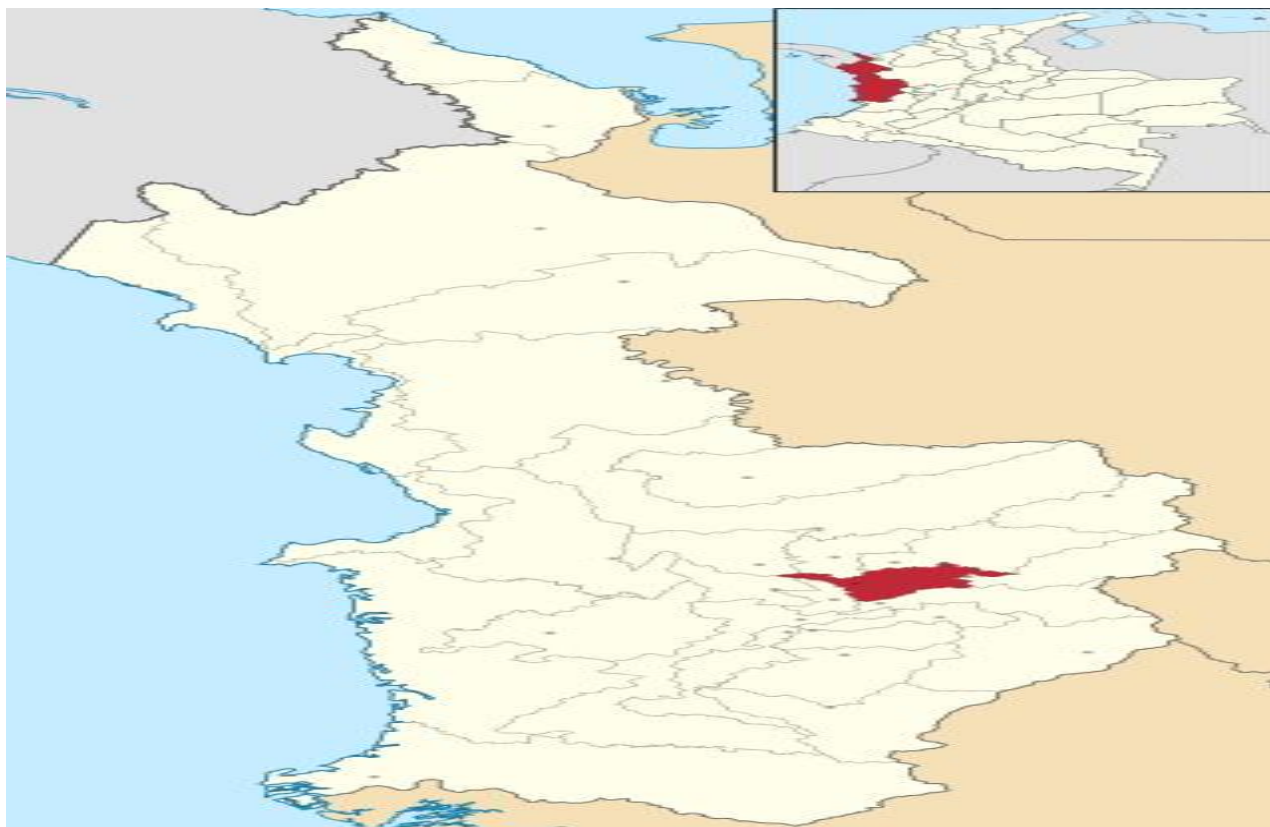


Figura 1.Ubicación del Municipio de Cértegui.
(Wikipedia, 2015)

servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar, la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la constitución. (colombia, 1991) .

Sobre el contenido de los principios señalados es importante destacar lo que se refiere a la dignidad y el trabajo, porque la prestación eficiente de los servicios públicos, como deber a cargo del Estado, impuesto por el artículo 365 de la Carta Política, es una de las formas más importantes de lograr que esos principios se materialicen en armonía con otros derechos como el de la vivienda digna, previsto en el artículo 51 de la Constitución, pues sin servicios públicos domiciliarios tales principios y derechos no se hacen efectivo. (colombia, 1991).

De allí que el artículo 334 de la Constitución señala que, en el uso de su función de intervención, el estado debe asegurar que todas las personas en particular las de menores ingresos tengan acceso a los bienes y servicios básicos.

A su vez el artículo 365 prescribe que es deber del Estado asegurar que los servicios públicos se presten de manera eficiente a todos los habitantes del territorio nacional. Sin embargo, en el caso de los servicios públicos domiciliarios, el propio artículo 367 de la Constitución Política, reconoce que pueden existir limitaciones para un acceso universal. En efecto el citado artículo establece que mediante la ley (para tal fin se expidió la Ley 142 de 1994), se fijaran las competencias y responsabilidades concernientes a la prestación de los servicios públicos.

Para efectos de este trabajo que está relacionado directamente con la prestación del servicio de acueducto, se tendrá como base legal la ley 142 de 1994, la cual se aplica a los servicios públicos domiciliarios y las actividades que realicen todas las personas prestadoras del mismo.

La ley 142 de 1994 en el artículo 14, define que los Servicios públicos domiciliarios son: acueducto, alcantarillado, aseo, energía eléctrica, telefonía pública básica conmutada, telefonía móvil rural, y distribución de gas combustible. Esta ley es el instrumento por medio del cual se establecen todas las atribuciones y funciones asignadas a las entidades, autoridades y organismos para la intervención estatal cuando no se esté garantizando la debida prestación de los servicios a la comunidad.

De acuerdo con esta ley, el municipio de Cértegui (administración Municipal) debe garantizar la prestación del servicio de acueducto, asegurándose de que los habitantes de esta comunidad reciban este servicio de manera eficiente, también le corresponde apoyar con intervenciones y demás instrumentos a las empresas de servicios públicos que realicen actividades relacionadas con los mismos , ampliar de manera permanente la cobertura mediante sistemas que compensen la insuficiencia de capacidad de pago de los usuarios , atender de manera prioritaria las necesidades básicas insatisfecha en materia de agua potable y saneamiento básico y que se preste de manera continua e ininterrumpida sin excepción alguna , salvo cuando existen razones o caso fortuito o de orden técnico o económico.

Los servicios públicos domiciliarios son esenciales de acuerdo con lo que esta ley establece, lo que lo indica que los habitantes del municipio de Cértegui tienen derecho a recibir un buen servicio de acueducto que les permita tener una mejor calidad de vida, de igual forma estipula que cuando un municipio incumpla las normas de calidad que las comisiones de regulación exijan de modo general, el superintendente

de los servicios públicos intervendrá en defensa de los usuarios para proteger la salud y el bienestar de la comunidad.

La ley 142 de 1994 establece que en los municipio debe existir los “ Comité de Desarrollo y Control Social de los Servicios Públicos Domiciliarios” el cual dentro sus funciones le corresponde proponer a las empresas de servicios públicos domiciliarios planes y programas que consideren necesarios para resolver las deficiencias en la prestación de estos servicios, así como también solicitar a la personería municipal imposición de multas hasta de diez salarios mininos mensuales a la empresas que presten el servicio en sus territorios cuando se cometan infracciones que deriven perjuicios para los usuarios.

Regulación, Control Y Vigilancia De Los Entes Prestadores De Los Servicios Públicos:

Corresponde al Estado mantener bajo su cargo la regulación, control y vigilancia de los servicios públicos, con el fin de garantizar el cumplimiento de los fines que le competen (colombia, 1991)

En Desarrollo del artículo 370 de la C.P. se expidió la ley 142 de 1994, que trata de manera especial todo lo referente a 105 servicios públicos domiciliarios estableciendo las siguientes competencias:

1.- La regulación, en cabeza de la Comisione de Regulación CRA de acuerdo con la clase de servicios que presente la empresa. (Ley 142 de 1994, art. 73 y 75).

2.-La inspección, control y vigilancia en cabeza de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y la ejerce frente a todos los entes prestadores de servicios públicos. (Ley 142 de 1994, art. 55 y 79).

Otros Controles

De otro lado, en todas aquellas empresas de servicios públicos domiciliarios que haya aportes de la nación, entidades territoriales o municipio, existe la vigilancia de los entes que ejerce el control fiscal.

A sí mismo, los empleados de esta empresa que desarrollen funciones públicas a que se encuentren dentro de la denominación de servidor público, están sujetos al control disciplinario que ejerce la Procuraduría General de la Nación, igualmente si en el ejercicio de la actividad se desprenden situaciones que pueden ser sujetas de investigación penal, su conocimiento radica en la Fiscalía General de la Nación.

La constitución Nacional en su artículo 366 consagra la obligatoriedad del estado de proveer el servicio de agua potable a la comunidad, teniendo en cuenta que es un elemento fundamental para la vida y que de su conservación y buen uso depende las expectativas de desarrollo social y crecimiento económico de nuestra nación.

La carta política colombiana igualmente promulga “El estado planificará el manejo y aprovechamiento de los recursos naturales, para garantizar su desarrollo sostenible, su conservación, restauración o sustitución. Además, deberá prevenir y controlar los factores de deterioro ambiental, imponer las sanciones legales y exigir la reparación de los daños causados.

Con base a la constitución el estado formulo la Gestión Integral del Agua y del Saneamiento Básico la cual constituye en uno de los cinco programas que sustenta la estrategia de “sostenibilidad ambiental” del Ministerio de Ambiente y Vivienda y Desarrollo Territorial, ejecutada a través de la dirección de Agua Potable y Saneamiento Básico y Ambiental.

Capítulo III: Marco Metodológico

1. Alcance de la Investigación

El alcance que tiene la presente investigación en su área institucional, demográfica y conceptual, es el siguiente:

Institucional. El presente trabajo se desarrolla para el municipio de Cértégui con el objetivo de identificar y analizar las causas de deficiencia o fallas en la prestación del servicio de acueducto de su comunidad y así poder encontrar posibles propuestas para el mejoramiento de este.

Demográfico. La proyección demográfica se enfocará en la población del casco urbano, así como en el porcentaje de población rural que actualmente cuenta con suministro de agua por parte del sistema de acueducto. Las proyecciones se realizarán con base en los datos históricos y la información suministrada por el Departamento Administrativo Nacional de Estadística DANE, de acuerdo con la metodología descrita en las normas RAS 2000, y se hará uso de varios métodos más para la proyección de población.

Conceptual. El diseño de las instalaciones se desarrollará recurriendo a los procedimientos establecidos en la norma RAS 2000. En cuanto concierne al estudio de la calidad del agua, se atenderá a los requerimientos consignados en la Resolución 2115/07, expedida por el Ministerio de Salud.

Impacto: Este proyecto de investigación, genera un impacto positivo para los Certegueños, ya que después del análisis y resultados de la investigación se plantearán a las entidades encargadas de la operación de este servicio estrategias y/o herramientas que permitan contribuir al mejoramiento calidad de vida de sus habitantes.

En consecuencia, es fundamental garantizar el acceso a agua potable para prevenir el continuo mejoramiento de las condiciones de salud de las poblaciones y evitar la transmisión de enfermedades.

2. Metodología de la Investigación

Se asumirá un enfoque cualitativo en lo que tiene que ver con la información de tipo estadístico que es necesario acopiar y procesar, pero también se incurrirá al cualitativo, en cuanto a las ciencias sociales no es suficiente ni apropiado descuidar las razones objetivas y subjetivas que permiten darle sentido a los datos cuantitativo y cualitativo y porque se quiere determinar y saber su incidencia en la calidad de vida de los Certegueños.

2.1 Tipo de Investigación,

El presente trabajo es de Investigación analítica-descriptiva por cuanto se espera no solo conocer, si no también identificar y explicar las causas que originan la deficiencia en la prestación del servicio público de acueducto en el municipio de Cértégui.

2.2 Diseño de la Investigación

Se realizarán entrevistas estructuradas, encuestas y observaciones, lo cual permite efectuar una evaluación profunda sobre la investigación, identificando las causas del problema.

2.3 Fuente de Información

Primarias: La aplicación de entrevistas, encuestas y observaciones.

Segundarias: Plan de desarrollo municipal, esquema de ordenamiento territorial, la oficina de planeación Municipal, PQRS en la empresa encargada de la operación del servicio y la personería Municipal de Cértegui- Chocó

2.4 Técnica e Investigación.

La técnica de investigación a utilizar en este proyecto es la encuesta, la cual, permitirá obtener la información necesaria de lo que opina la población o muestra, mediante el uso de la entrevista que nos llevara identificar las causas que originan la deficiencia en la prestación del servicio público de acueducto en el municipio de Cértegui.

2.5 Población y Muestra

En este proyecto se toma como instrumento de medición la encuesta, realizada a la población del municipio de Cértegui, tomando como muestra los 5 barrios (Centro, San francisco, Santander, Candelaria y el Oasis), que conforman la cabecera municipal, donde a cada uno de ellos se les realizo 10 encuesta y al corregimiento de la toma y la variante que hacen parte de la zona rural del municipio, se le aplico a cada uno 20 encuestas, para un total de 50 a la parte urbana y 40 a la rural.

De acuerdo con lo anterior la muestra tomada para este proyecto de investigación es de 90 encuestados, tratando de incluir a nivel municipal gran parte de la población que nos permita hacer un análisis real y confiable para los resultados de la investigación.

De otro lado uno de los factores tenidos en cuenta para realizar la encuesta fueron los diferentes tipos de usuarios presentes en el municipio de Cértegui (residencial, comercial y oficial).

2.6 Instrumento de Medición.

Como medios e instrumentos de recolección y para un mejor análisis de la información recolectada se utilizará la encuesta a los usuarios del servicio de acueducto, con preguntas semi cerradas a efectos de conocer no solo los motivos principales de inconformidad con la prestación de los servicios, sino también las posibles causas a las cuales ellos le atribuyen la deficiencia de este.

A los empleados se les harán entrevistas semi estructuradas con las cuales se espera obtener las causas, los puntos de vistas e incluso los sentimientos de verdad puestos en el desempeño de sus funciones en la empresa.

También se utilizará un diario de campo para hacer observación óptica con el fin de corroborar el suministro de agua en sectores donde casi no llega o nunca llega.

Toda la información será procesada y analizada sistemáticamente, teniendo en cuenta los diferentes factores y especialmente la interrelaciones entre las variables analíticas hasta llegar a un diagnostico confiable del problema.

Finalmente, y de acuerdo con las conclusiones obtenidas en el diagnostico se procederá a formular recomendaciones necesarias que permitan formular las medidas correctivas necesarias que contribuyan a la solución del problema.

Capítulo IV: Análisis y Presentación de los Resultados

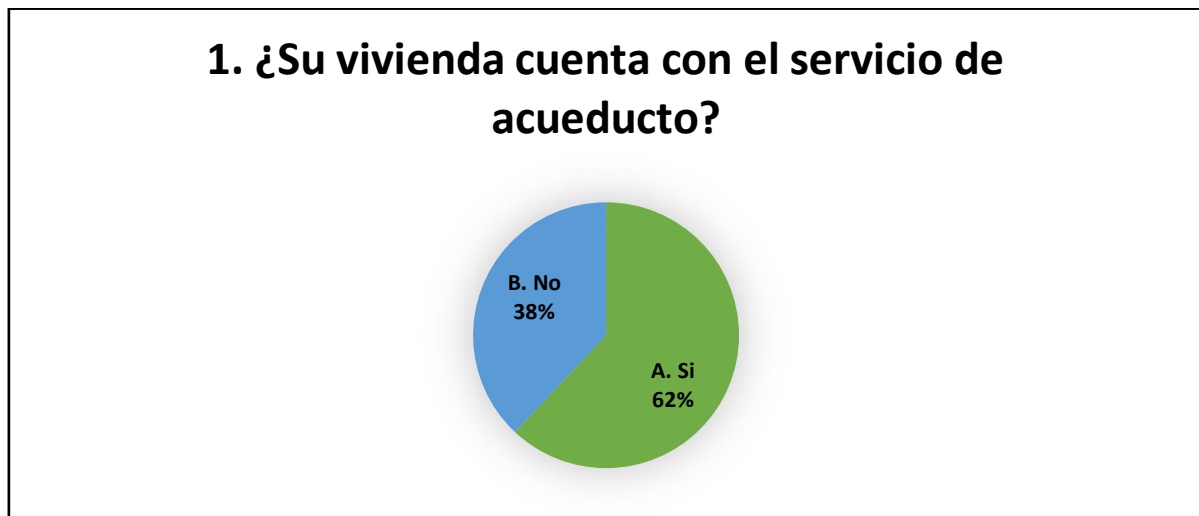
1. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.

Para un mejor análisis y obtención de resultados en esta investigación se utilizó como técnica e instrumento de recolección de datos la entrevista estructurada, encuestas y la observación.

2. Análisis de Datos y Reporte de Resultados.

Para un mejor análisis de la información recolectada mediante el instrumentó de medición la encuesta se utilizan las gráficas que a continuación se detallan:

Grafica N° 01



Tabal N.° 01

1. ¿Su vivienda cuenta con el servicio de acueducto?		
Detalle	Valor absoluto	Porcentaje
A. Si	56	62%
B. No	34	38%

En la gráfica 01 y la tabla N.º 01 se puede evidenciar que el 62% de los encuestados respondieron que en su vivienda cuentan con el servicio de acueducto mientras que el 38% dijo que no, lo que nos indica que la cobertura de acueducto en este municipio es baja.

Grafica N° 02



Tabla N° 02

2. ¿La calidad del agua que llega a su vivienda es?		
Detalle	Valor absoluto	Porcentaje
A. Potable	0	0%
B. No potable	90	100%

De las noventa personas encuestadas el 100% respondió que el agua que llega a sus viviendas no es potable, en esta grafica claramente se evidencia que en el municipio el agua suministrada a los usuarios es mala.

Grafica N° 03

3. ¿Con que frecuencia llega el agua a su vivienda?

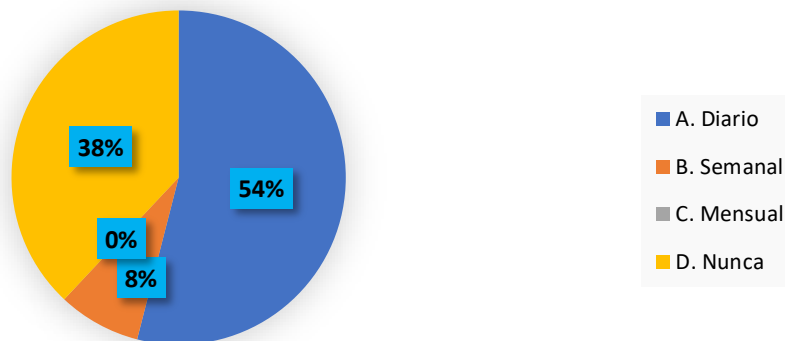


Tabla N°03

3. ¿Con que frecuencia llega el agua a su vivienda?		
Detalle	Valor absoluto	Porcentaje
A. Diario	49	54%
B. Semanal	7	8%
C. Mensual	0	0%
D. Nunca	34	38%

En esta grafica los usuarios a la pregunta ¿con que frecuencia llega el agua a su vivienda respondieron diario 54%, semanal 8%, mensual 0% Nunca 38%, Esta grafica muestra que la mayoría de los usuarios del servicio de acueducto les llega con una frecuencia diaria y que un porcentaje importante no cuentan con el servicio.

Grafica N° 04

4. ¿La prestación del servicio de acueducto con buena calidad es importante?

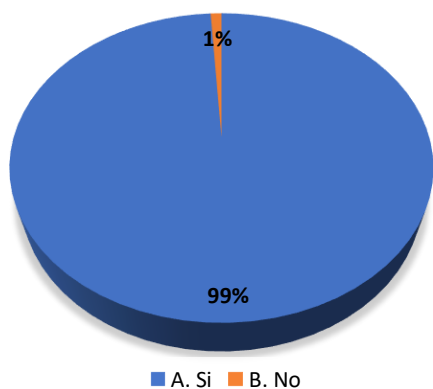
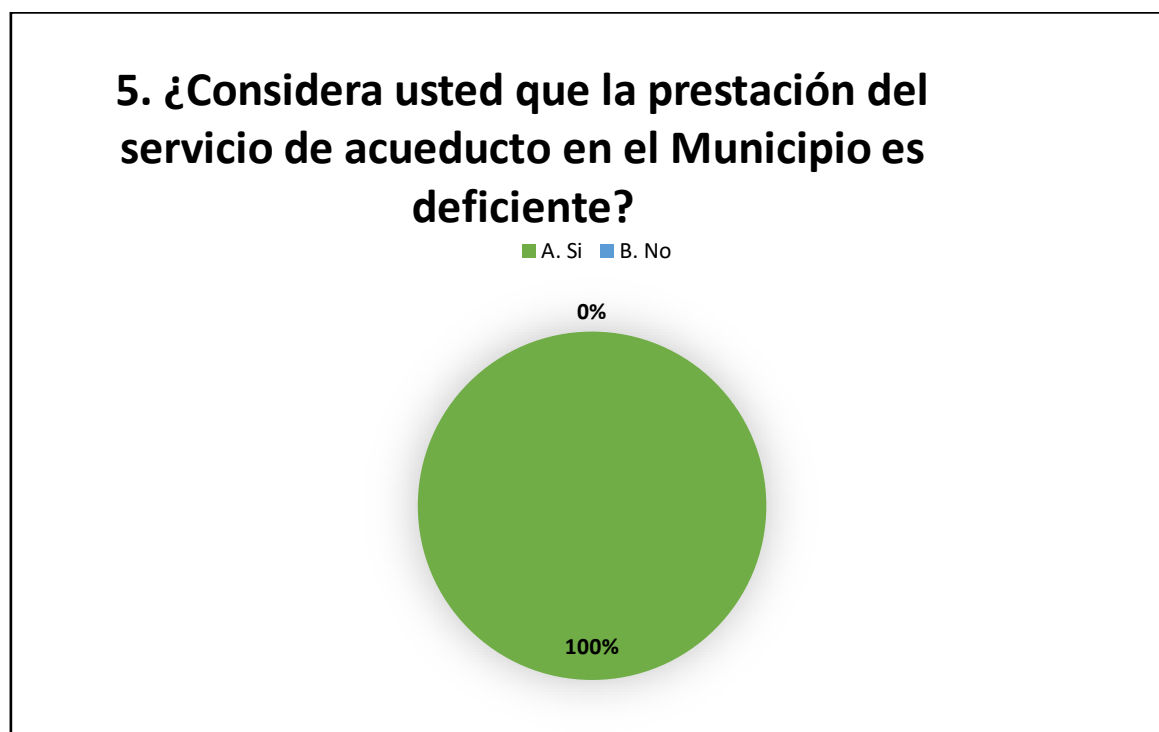


Tabla N°04

4. ¿La prestación del servicio de acueducto con buena calidad es importante?		
Detalle	Valor absoluto	porcentaje
A. Si	89	99%
B. No	1	1%

En la gráfica y tabla N.º 04 el 99% de los usuarios considera que es importante la prestación del servicio con buena calidad mientras que el 1% considera que no.

Grafica N.º 05



5. ¿Considera usted que la prestación del servicio de acueducto en el Municipio es deficiente?		
Detalle	Valor absoluto	Porcentaje
A. Si	90	100%
B. No	0	0%

Tabla N.º 05

De acuerdo con las respuestas obtenidas por los diferentes usuarios se evidencia con claridad que la prestación del servicio de acueducto en el municipio de Cértegui es deficiente.

Grafica N.º 06



6. ¿En el Municipio existe planta de tratamiento de agua potable?		
Detalle	Valor absoluto	Porcentaje
A. Si	90	100%
B. No	0	0%

Tabla N.º 06

Por el evidente porcentaje en la respuesta de esta pregunta es claro que el municipio de Cértegui cuenta con una planta de tratamiento de agua potable.

Grafica N.º 07



7. Si, existe planta de tratamiento en su Municipio ¿se encuentra en funcionamiento?

Detalle	Valor absoluto	porcentaje
A. Si	0	0%
B. No	90	100%

Tabla N° 07

Esta pregunta dio como resultado que la planta que existe en el municipio no está en funcionamiento.

De acuerdo con los resultados arrojados por la encuesta en el municipio de Cértegui el 38% de la población, no tiene cobertura del servicio de acueducto; la calidad del agua suministrada a la población en todo el municipio no es potable y solo a la mitad les llega el servicio diariamente.

En el municipio de Cértegui según la respuesta dadas por los usuarios, existe una empresa encargada de la operación del servicio llamada empresa de servicios públicos mixta la candelaria SAS “CANDECERT” y se cuenta con una planta de tratamiento de agua potable, la cual, no se encuentra en funcionamiento.

Los habitantes del municipio de Cértegui consideran que la prestación del servicio de acueducto es mala, porque el agua que se les suministra no es apta para el consumo humano, y la cobertura del servicio no cubre a toda la población del Municipio, hay usuarios que el Servio les llegan diariamente, algunos con muy baja presión y otros que nunca les llega.

Los usuarios consideran que tener un servicio de acueducto eficiente y de buena calidad es importante porque el agua es vital para el ser humano, evita enfermedades y costos para la obtención y ahorra tiempo en los quehaceres del hogar.

Capítulo V: Conclusiones y Recomendaciones

1. Conclusión.

En síntesis y de acuerdo a la información obtenida y al análisis de la misma, se puede concretar que las causas por cual se presenta deficiencia en la prestación del servicio de acueducto en el municipio de Cértegui se debe a:

- Que la cobertura del servicio de acueducto cubre solo el 62% de la población.
- Que según las encuestas realizadas a los diferentes usuarios se evidencia claramente que la prestación del servicio de acueducto es bastante deficiente en ese ente territorial.
- Que en este municipio se presenta una baja cobertura en la prestación del servicio de acueducto, esto nos lleva a diagnosticar que las redes de distribución no llegan a todos los hogares.
- Que de acuerdo a la entrevista realizada a los funcionarios de la empresa de servicios públicos estos manifiestan que las redes de aducción están dispuestas según el relieve de la zona, lo que conlleva a que la presión del caudal varié a la hora de llegar a los hogares; y que además la plata de tratamiento no se encuentra en funcionamiento, desde su construcción ha venido presentando fallas en el sistema.

Todo lo anterior permite concluir que la prestación del servicio de acueducto en el municipio es de mala calidad, ya que el agua que se le suministra no cubre a toda la población, les llega directamente desde la fuente de captación y no pasa por un proceso de potabilización que garantice que sea apta para el consumo humano.

3. Recomendaciones

Para garantizar un servicio con calidad en el municipio de Cértégui se recomienda:

- Ampliación de redes de distribución del servicio de acueducto
- Mejorar la conductividad de las redes de aducción de tal forma que esto permita mejorar la presión para que el servicio llegue de manera constante a todos los hogares.
- Poner en operación la planta de tratamiento de agua potable
- Alternar las fuentes de captación utilizando los dos sistemas sean necesarios (bombeo y por gravedad)
- Que el operador realice mesas de trabajo con el principal responsable de garantizar la prestación del servicio a Los habitantes del municipio (Alcalde Municipal), con el objetivo de poner en funcionamiento la planta de tratamiento de agua potable.

Bibliografía

- 001, I. D. (27 de FEBRERO de 2003).
file:///D:/descargas/Servicios%20p%C3%ABlicos%20en%20el%20Choc%C3%B3.pdf. Obtenido de Servicios Públicos de Acueducto,Alcantarillado.
- Camargo, S. R. (2014). Los Servicios Publicos como derechos fundamentales. *DERECHO Y REALIDAD*, 318-319.
- Cértogui, M. d. (2012-2015). *ESQUEMA DE ORDENAMIENTO TERRITORIAL DE L MUNICIPIO DE CÉRTEGUI*.
- Cértogui, M. d. (10 de abril de 2018). *Alcladia Municipal de Cértogui*. Obtenido de <http://www.certegui-choco.gov.co/>
- colombia, c. p. (1991). *Constitucion Política de Colombia*. Bogota: Consejo Superior de la Judicatura, Sala Administrativa. Obtenido de <https://dapre.presidencia.gov.co/normativa/normativa/Constitucion-Politica-Colombia-1991.pdf>
- Defensoria del pueblo. (2003). *Servicios Publicos de Acueducto Alcantarillado y Aseo en once Municipios del Departamnto del Choco*. Quibdo: Defensori adel Pueblo.
- domiciliarios, s. i. (2014-2017). *Estudio Sectorial de los servicios públicos domiciliarios de Acueducto y Alcantarillado*.
- Gonzales, L. M. (Junio de 1997). EL AGUA POTABLE COMO BIEN MAYOR. *Revista Regulación No. 2*, 20. Obtenido de EL AGUA POTABLE COMO BIEN MAYOR.
- Jouravlev, A. (Julio de 2004). *Los Servicios de Agua Potable y Saneamiento en el Umbral del siglo XXI*.
- Ley 142 de 1994 Regimen de los Servicios Públicos Domiciliarios. (11 de Julio de 1994). Diario Oficial No. 41.433 de 11 de julio de 1994. *El servicio es de todos - Funcion Pública*. Colombia.
- RADIO, C. (20 de MARZO de 2009).
http://caracol.com.co/radio/2009/03/20/nacional/1237577160_781857.html.
- Supeintendencia de Servcios Publicos. (2018). *Estudio Sectorial de los Servcios Publicos domiciliarios de Acueducto y Alcantarillado*. Bogota.
- Teresa, P. S. (ENERO - JULIO de 2005). *EL DERECHO AL SERVICIO DOMICILIARIA DE ACUEDUCTO*.
- Wikipedia. (01 de Mayo de 2015). *wikipedia*. Obtenido de <https://es.wikipedia.org/wiki/C%C3%A9rtegui>

ANEXOS

1. Modelo de encuesta para la comunidad.

ENCUESTA SOBRE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ACUEDUCTO EN EL MUNICIPIO DE CÉRTEGUI

Esta encuesta se realiza con el objetivo de conocer la opinión de la comunidad del Municipio de Cértegui sobre la prestación del servicio de acueducto, la cual se pretende identificar si hay deficiencia en la prestación de este servicio y cuales serían la causas o factores que lo originan; para con ello poder plantear estrategias, recomendaciones que permitan contribuir al mejoramiento del servicio.

Nombre: _____

Barrio: _____

Zona urbana _____ zona rural _____

Usuario Residencial _____ Comercial _____ Oficial _____

1. ¿Su vivienda cuenta con el servicio de acueducto?

Si _____ No _____

2. ¿La calidad del agua que llega a su vivienda es?

Potable _____ No potable _____

3. ¿Con que frecuencia llega el agua a su vivienda?

Diario _____ Semanal _____ Mensual _____

4. ¿La prestación del servicio de acueducto con buena calidad es importante?

Si _____ No _____

Porque _____

5. ¿Considera usted que la prestación del servicio de acueducto en el Municipio es deficiente?

Si _____ No _____

Por que _____

6. ¿En el municipio existe planta de tratamiento de agua potable?

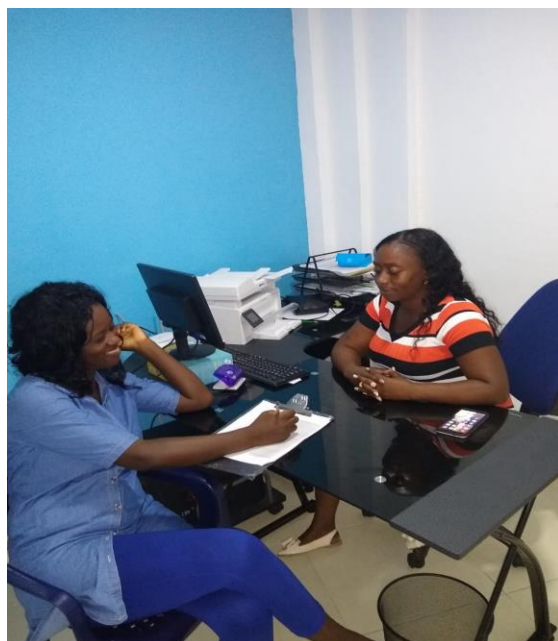
Si _____ No _____

7. Si, existe planta de tratamiento en su Municipio ¿se encuentra en funcionamiento?

Si _____ No ____

2. Registro fotográfico

Visita Empresa de Servicios Públicos



visita a la planta de tratamiento



Encuestas en los diferentes barrios y corregimientos del municipio



